

**act!**TM

Act!, la clé de la réussite commerciale des entreprises

Quand les nouveaux propriétaires d'une compagnie de distribution de pièces détachées pour les maisons fabriquées en usine ont adopté Act!, l'impact sur les ventes a été considérable.



Partout aux États-Unis, plus de 20 millions d'Américains vivent dans des maisons préfabriquées. Comme des codes de construction spécifiques sont prévus pour ce type de logement, les réparations et aménagements nécessitent des produits spécialisés.

“ L'entreprise avait une base solide mais rien n'avait changé depuis trop longtemps alors les systèmes manquaient d'efficacité. Les données client étaient enregistrées sur des feuilles de calcul Excel®. C'est ce genre de processus qui freinait la croissance de l'entreprise.”

Lou Braun
CEO

Il est difficile de trouver des pièces et matériaux pour préfabriqué dans les magasins de bricolage, ce qui fait que les professionnels de la construction et les propriétaires de communautés de maisons préfabriquées faire ces achats chez des fournisseurs spécialisés comme Westland Distributing.

Leader du marché dans le sud-ouest du pays, Westland possède des entrepôts en Arizona, en Californie et au Colorado. Pourtant, les processus de l'entreprise avaient peu évolué sur quarante ans et lorsque les nouveaux propriétaires ont repris le flambeau pendant l'été de 2017, il y avait du travail pour mettre à jour les systèmes.

Pour un essai gratuit, visiter le site www.act.com/fr

Une croissance freinée par des processus obsolètes

Le nouveau PDG Lou Braun se souvient : « L'entreprise avait une base solide mais rien n'avait changé depuis trop longtemps alors les systèmes manquaient d'efficacité. Les données client étaient enregistrées sur des feuilles de calcul Excel®. C'est ce genre de processus qui freinait la croissance de l'entreprise. »

Quand Lou et ses coéquipiers ont décidé de passer à une solution CRM, ils ont cherché un système accessible pour les employés qui ne maîtrisaient pas encore les technologies.

« On a choisi Act! parce que c'est une solution économique et une plateforme intuitive, explique Lou. On savait que les employés accepteraient facilement le logiciel et qu'ils ne tarderaient pas à l'utiliser. »

Malgré certaines craintes, personne ne s'est opposé à l'utilisation du nouveau système et c'est même avec enthousiasme que les employés ont tout de suite adopté Act!

« Les commerciaux étaient très emballés et impatients de savoir utiliser Act! parce qu'ils ont vite compris que le logiciel allait leur permettre de vendre plus et d'augmenter leurs commissions », ajoute Lou.

Record de ventes

Après la formation du personnel au système, la première tâche a consisté à migrer les données client des feuilles de calcul Excel® vers Act!

« Nous avons utilisé un champ personnalisé pour identifier les clients qui n'avaient rien acheté depuis 6 mois, puis nous avons réparti ces contacts entre plusieurs vendeurs, qui se sont chargés des appels client quand ils avaient un peu de temps. Ils n'avaient jamais fait ce travail avant. »

Westland a utilisé Act! pour recadrer le travail des commerciaux et l'entreprise a vite constaté des résultats positifs : nouveaux clients, augmentation des ventes à sa base client et reconquête des comptes inactifs.

Lou précise : « On a privilégié les mesures à effet rapide pour pouvoir montrer le potentiel d'Act! quand on l'utilise efficacement. »

« Il n'a pas fallu longtemps pour que nos dix commerciaux deviennent des utilisateurs intensifs. À eux tous, ils vendent pour des centaines de milliers de dollars en plus depuis qu'ils ont commencé à utiliser Act!. Ces chiffres sont incroyables, du jamais-vu pour notre entreprise », renchérit-il.

Les commerciaux en mission de Westland profitent eux aussi des avantages d'Act!, étant donné que le logiciel a optimisé leur planning et leur productivité.

“ Nos commerciaux sont devenus des utilisateurs intensifs ! À eux tous, ils vendent pour des centaines de milliers de dollars en plus depuis qu'ils ont commencé à utiliser Act! Ces chiffres sont incroyables, du jamais-vu pour notre entreprise.”

Lou Braun
CEO



Le téléphone allié à l'email

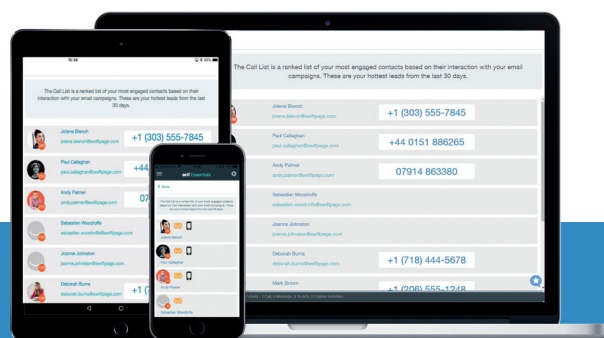
Lou apprécie particulièrement la fonction email marketing d'Act! « Quand on envoie des emails, on a des taux d'ouverture incroyables mais notre entreprise est un peu vieux-jeu, alors on a du mal à laisser tomber le démarchage téléphonique. On arrive à bien exploiter le système en alliant le téléphone à l'email. »

La fonction Liste d'appels d'Act! contribue énormément à ces résultats : quand Westland lance une campagne d'émailing, l'entreprise a automatiquement accès à la liste des numéros de téléphone des destinataires pour faciliter les activités de suivi.

D'après Lou, l'impact positif d'Act! s'est également fait ressentir au niveau de la direction : « Du fait qu'on a un meilleur contrôle des activités des commerciaux, on sait toujours où on en est avec nos ventes. »

L'expérience de Westland Distributing montre à quel point un CRM performant peut accélérer les ventes d'une entreprise, sachant qu'Act! est particulièrement adapté à des entreprises qui n'ont pas l'habitude d'utiliser des logiciels.

Autre constat, ce n'est pas forcément difficile d'introduire un nouveau système et il les employés ne font pas forcément preuve de résistance. En réalité, les employés d'un certain âge apprécient généralement les logiciels CRM comme Act! qui leur donnent les moyens de travailler mieux.



RÉSULTATS

- Grâce à des mesures à effet rapides, les commerciaux ont compris qu'Act! allait leur permettre d'augmenter leurs ventes et leurs commissions.
- Depuis que Westland a commencé à utiliser Act!, les commerciaux ont vendu pour des centaines de milliers de dollars en plus.
- La segmentation efficace des contacts en groupes permet aux commerciaux d'acquérir de nouveaux clients, d'augmenter les ventes aux clients existants et de reconquérir des comptes inactifs.
- En utilisant la fonction d'émailing Act! parallèlement au démarchage téléphonique, les commerciaux de Westland exploitent le système au maximum.
- Grâce au pipeline commercial visuel, les responsables de l'entreprise disposent toujours d'informations actualisées sur les ventes et sont en mesure de contrôler le processus commercial.
- Les commerciaux en mission apprécient l'accessibilité du système, qui leur permet de mieux planifier leur temps et de gagner en productivité.

Pour un essai gratuit, visiter le site
www.act.com/fr

act!™